

# **Análise do grau de satisfação dos servidores públicos de uma Prefeitura do Brejo Paraibano.**

Joice da Silva Lima <sup>1</sup>, Maurício Miranda Sarmet <sup>2</sup>

## **Resumo**

Diante do novo cenário da Administração Pública, as organizações buscam propor melhorias na gestão de pessoas, discutindo temas antes somente abordados em empresas privadas, como: comportamento organizacional, clima organizacional, motivação e satisfação no trabalho. Esta pesquisa tem como objetivo investigar o grau de satisfação dos funcionários e suas percepções sobre o clima organizacional no ambiente de trabalho. Para tanto, realizou-se um estudo de caso na prefeitura de uma cidade na região do Brejo da Paraíba. A coleta de dados se deu através de um questionário contendo abordagem sociodemográficas, percepções sobre o clima organizacional, bem como a Escala de Satisfação no Trabalho – EST construída e validada por Siqueira (2008). A partir desta pesquisa, foi possível concluir que os funcionários da organização pesquisada não se encontram em um estado positivo de satisfação no trabalho, bem como classificam o clima organizacional como regular, mostrando assim que existem problemas que precisam ser mais investigados.

**Palavras Chave:** Gestão de pessoas. Gestão pública. Clima organizacional. Satisfação no trabalho.

## **Abstract**

*In view of the new Public Administration scenario, organizations seek to propose improvements in people management, discussing issues that were previously only addressed in private companies, such as: organizational behavior, organizational climate, motivation and job satisfaction. This research has the objective to investigate the degree of satisfaction of employees and their perceptions about the organizational climate in the workplace. Therefore, a case study was conducted in the town hall of a city in the Paraíba's Brejo region. The data collection was done through a questionnaire containing sociodemographic approach, perceptions about the organizational climate and internal communication, as well as the Occupational Satisfaction Scale - EST built by Siqueira and colleagues. From this research, it was possible to conclude that the employees of the research organization are not in a positive state of job satisfaction, as well as classify the organizational climate as regular, thus showing that there are problems that need to be further investigated.*

**Keywords:** People management. Public administration. Organizational climate. Job satisfaction.

## **1. Introdução**

A Gestão Pública vem passando por um processo de transformação devido aos novos modelos de administração, globalização e aumento dos instrumentos tecnológicos. A busca por uma gestão participativa e transparente busca atender e satisfazer as necessidades dos cidadãos e ajuda ao gestor e aos servidores a melhor executarem os trabalhos de gerenciamento em diversas áreas: finanças, recursos humanos, políticas públicas, entre outros.

Um dos maiores desafios da Gestão Pública é a área de Recursos Humanos e “infelizmente, a crescente demanda de melhoria no gerenciamento de Recursos Humanos no serviço público surge num momento em que a administração básica de pessoal, em muitos países em desenvolvimento e em transição, entra em colapso” (NUNBERG, 1998, p. 13). Algumas organizações buscam reverter essa situação, tentando propor melhorias na gestão de pessoas, pois, nos novos moldes da Administração Pública, o servidor torna-se

peça fundamental para uma gestão eficiente e eficaz.

De acordo com Galhanas (2009), os recursos humanos têm sido uma preocupação constante da gestão das organizações modernas, pois é sabido que uma boa gestão dos mesmos se traduz no diferencial que gera bons resultados. O objetivo de trabalhar o capital humano é maximizar o seu desempenho, para que os colaboradores desenvolvam suas atividades com melhor qualidade perseguindo os seus objetivos com maior eficácia. Um dos temas mais estudados diante de pesquisas sobre comportamento humano nas organizações é a satisfação no trabalho, que objetiva analisar qual o grau de satisfação dos servidores e quais fatores são responsáveis pela satisfação e insatisfação dos colaboradores das organizações. Segundo Neves (2012), considera-se que existem fenômenos diretamente ligados ao estado de satisfação ou insatisfação, sendo eles influências do ambiente externo (exógenas), bem como as características internas de cada indivíduo (endógenas), e afirma que o estado de satisfação é dado pelo grau de justaposição entre os resultados obtidos pelo trabalho e os resultados que o indivíduo valoriza e espera receber.

O trabalho muitas vezes só é visto e entendido como uma atividade humana realizada com o objetivo de obter subsistência. Robbins et al. (2010) afirmam que o trabalho vai além de organizar papéis e de colocar em prática as atividades básicas. O trabalho exige do indivíduo conviver com colegas e superiores, obedecer a regras e políticas organizacionais, alcançar padrões de desempenho, condições de trabalho abaixo do ideal, em alguns casos, e outras questões similares, o que pode influenciar diretamente na satisfação dos funcionários.

Segundo Azevedo e Medeiros (2011), a importância da satisfação no trabalho para a área do Comportamento Organizacional tem sido de grande valor, em especial no setor público, setor em que alguns fatores como estabilidade no emprego, mudanças em decorrência de ciclos eleitorais, dentre outras, interferem nos ambientes de trabalho e conseqüentemente na satisfação dos mesmos. Pode-se também se afirmar que o clima organizacional contribui de forma direta para manter os indivíduos satisfeitos em uma

organização. Conforme aponta Oliveira et al. (2012), o clima organizacional trata-se da percepção do ambiente interno de uma empresa, incluindo o relacionamento entre as pessoas no trabalho, fator que está diretamente ligado com a satisfação do trabalhador e seus resultados. Visto a importância do tema, o referido trabalho busca responder a seguinte questão problema: qual a relação existente entre o grau de satisfação dos servidores e suas percepções sobre o clima organizacional?

A pesquisa foi realizada em uma organização pública do poder executivo de um município localizado na região do Brejo da Paraíba e tem como objetivo geral: investigar o grau de satisfação dos funcionários e suas percepções sobre o clima organizacional no ambiente de trabalho. Já os objetivos específicos são: a) levantar os índices de satisfação no trabalho, b) avaliar quais as variáveis trazem mais impacto na satisfação/insatisfação no trabalho e c) analisar a relação entre a percepção de clima organizacional e a satisfação no trabalho dos servidores. Esse trabalho justifica-se pela importância do tema, visto que o seu resultado trará muitas contribuições para o ambiente de trabalho, pois o servidor apontará o grau de satisfação o qual está tendo no seu ambiente de trabalho, bem como irá identificar os fatores que causam insatisfação ou satisfação e por último classificará o clima organizacional. Ao final do trabalho espera-se responder a questão problema citada, bem como atingir os objetivos propostos.

## **2. Fundamentação Teórica**

### **2.1 Gestão no Serviço Público**

O ato de gerenciar se conceitua a partir do ato de administrar que, para Papastawridis (2012, p. 2), trata-se de “conduzir o pensamento à ação por meio de decisões que envolvam pessoas e recursos de maneira eficiente e eficaz, conduzindo, assim, as organizações à efetividade”. A gestão no serviço público está relacionada à administração das atividades desenvolvidas por organizações públicas, prestadoras de serviço a sociedade, situação em que o Estado assume essa tarefa com o objetivo de planejar, organizar, dirigir e controlar a estrutura organizacional. Conforme cita a Constituição

Federal no art. 37, “a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União devem obedecer aos princípios de legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência no exercício de suas funções” (BRASIL, 1988).

No serviço público, várias são as atividades desenvolvidas e diversas são as habilidades que um gestor público deve ter, pois além de desenvolver as atividades que protejam e garantam os direitos do cidadão, deve-se também primar pela promoção do desenvolvimento econômico e social de onde se atua. De acordo com Meirelles (2002 apud. SABINO, 2015), a administração pública significa a totalidade de serviços e entidades ligadas ao Estado e o serviço público é o serviço prestado pela administração para satisfazer as necessidades gerais das pessoas. Uma boa gestão pública se faz a partir de um bom planejamento, buscando executar tudo que foi traçado e controlando as eventualidades objetivando otimizar os resultados levando benefícios à população.

Santos (2014) afirma que a gestão pública tem uma divisão na sua estrutura que pode ser organizada na forma de órgãos ou setores e torna-se complexa no que diz respeito a divisão do trabalho, pois cria uma variedade de papéis e a centralização de funções e unidades. Para ocupar cargos públicos, a Constituição Federal no art 37 afirma que “os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei” (BRASIL, 1988). Não é de qualquer forma que as pessoas ocupam um cargo público, conforme está explícito no art. 37 da Constituição Federal, “a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração” (BRASIL, 1988).

De acordo com Paula (2005), o setor público convive através de um comportamento gerencial e uma estrutura composta por três momentos históricos. O primeiro foi o que treinou o servidor público e estruturou a burocracia, no segundo o funcionário público e a estrutura organizacional foram considerados

ineficientes e no terceiro e atual momento a busca da expectativa da valorização do servidor, bem como o aparato público poderia voltar a desempenhar um papel ativo no desenvolvimento do País. Nota-se que com o passar do tempo a gestão pública mudou, vários foram os conceitos atribuídos, como, por exemplo, a governança que compreende essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle, postos em prática para avaliar, direcionar, monitorar a atuação da gestão e valorizar os servidores com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços com qualidade de interesse da sociedade.

## **2.2 Comportamento Organizacional**

O conceito de comportamento organizacional trata do campo de estudo que visa investigar os impactos que o fator humano e a estrutura têm sobre o comportamento humano nas organizações. Bergue (2012) afirma que o estudo do comportamento organizacional visa prever, explicar e compreender o posicionamento humano nas organizações, através de abordagens de comportamento e ações observáveis, tendo como objetivo promover a eficácia no ambiente organizacional.

De acordo com a concepção de Wandick (2014), o comportamento organizacional tem seu foco estabelecido no chamado fator humano (indivíduos, pessoas, grupos, etc.), aspecto amplamente discutido e estudado a fundo pelo ilustre Peter F. Drucker. Os estudos sobre a área de Comportamento Organizacional são apoiados em sua estrutura por diversas disciplinas como psicologia, psicologia social, sociologia, antropologia, ciências políticas, comunicação e outras.

Muitos são os estudos sobre comportamento organizacional nas empresas públicas e privadas, pois com a nova era da Administração as pessoas passaram a se tornarem fator estratégico nas organizações. Nesse sentido, Nascimento e Silva (2012) afirmam que o clima de uma organização repercute de maneira direta no comportamento dos funcionários. Motivação, produtividade e satisfação dos colaboradores são pontos próprios dos procedimentos de cada organização. A partir desse ponto de vista, é

claro perceber que para obter melhores resultados em termos de satisfação, produtividade e motivação, a área de gestão de pessoas deve estar atenta ao clima e comportamento organizacional, buscando minimizar os fatores negativos da organização para que assim seja criado um lugar harmônico para as relações de trabalho.

### 2.3 Clima Organizacional

O clima organizacional é um conceito muito importante nas organizações modernas, devido ao novo modelo adotado da abordagem de Gestão de Pessoas que coloca as pessoas como fator estratégico e essencial nas organizações. Para Chiavenato (1999, p. 440), “o clima organizacional é o conjunto de propriedades mensuráveis do ambiente de trabalho percebido, direta ou indiretamente, pelos indivíduos que vivem e trabalham neste ambiente e que influencia a motivação e o comportamento dessas pessoas”. O clima organizacional diz respeito a percepção das pessoas com relação ao ambiente de trabalho e este pode ser influenciado por diversos fatores internos e externos e o reflexo do clima é o que indica como os colaboradores se sentem no seu ambiente de trabalho. De acordo com Martins (2017, p. 2), “o clima organizacional está interligado com o comportamento e atitudes das pessoas no ambiente de trabalho, a sua qualidade de vida, bem-estar, motivação e satisfação dos colaboradores dentro da organização onde passam parte de suas vidas”.

A percepção do clima organizacional influencia diretamente no grau de satisfação, contribuindo também para a motivação ou não dos funcionários na realização das tarefas e compromisso com suas responsabilidades. Martins (2017) considera que um clima agradável no trabalho é benéfico para ambas as partes, colaboradores e organização, pois resulta em um menor nível de estresse, um maior grau de bem-estar, satisfação e motivação dos colaboradores, assim sendo eles desempenham melhor as suas atividades gerando assim melhores resultados em seus postos de trabalho. Vários são os fatores que podem influenciar o clima em uma organização, entre eles destacam-se: liderança, relacionamentos interpessoais, reconhecimento, recompensas, entre outros.

Nesse sentido, fica evidente a importância do estudo do clima no ambiente de trabalho buscando investigar e avaliar a percepção de cada colaborador, por isso encontra-se vários modelos de Pesquisa de Clima Organizacional – PCO.

Segundo afirma Santos e Vasquéz (2012) apud Salgado et al. (2013), as pesquisas de clima organizacional estão sendo bastante utilizadas com o intuito de analisar diversos fatores ligados ao ambiente de trabalho, elucidando seus pontos fortes, fracos e dificuldades, a partir da perspectiva dos trabalhadores, considerando-os como principais beneficiados ou afetados por tais condições. Dessa forma, o clima organizacional pode ser um importante aliado consistente na análise dos fenômenos organizacionais envolvendo conceitos de motivação e satisfação no ambiente de trabalho.

Um estudo sobre clima organizacional pode ser um fator estratégico para uma organização, pois através dos resultados obtidos pode ser feito ajustes na relação entre sujeitos e organização, ajudando assim os líderes e responsáveis pela administração desenvolver um trabalho de melhorias de possíveis fatores que devem ser melhorados. Sá et al. (2006, apud SALGADO et.al, 2013, p. 54) diz que:

Além dos resultados individuais, um clima organizacional favorável também influencia na eficiência organizacional, já que esta pode ser aumentada através de um clima que seja capaz de atender às expectativas de seus membros, assim como de orientar o comportamento em direção aos seus objetivos.

A organização que busca entender como seus colaboradores sentem o clima organizacional consegue através dos resultados analisar e avaliar quais são os pontos positivos e negativos. Martins (2017) afirma que fazendo essa análise é possível desenvolver uma administração estratégica a fim de estimular os colaboradores a qualidade, a criatividade e a inovação dentro da organização gerando satisfação e bem-estar com a finalidade de alcançar seus objetivos profissionais e pessoais.

## 2.4 Satisfação no trabalho

Atualmente é muito comum estudo nas organizações sobre satisfação no trabalho. A satisfação pode ser definida como um comportamento subjetivo, em que cada pessoa avalia o seu grau e mostra-se satisfeita ou insatisfeita com tal situação. Conforme aponta o autor:

a satisfação no trabalho é um fenômeno complexo e de difícil definição, devido à diversidade de seus aspectos, e por se tratar de um estado subjetivo, o que dificulta sua conceituação, podendo variar entre os indivíduos ou na própria pessoa, de acordo com diferentes circunstâncias e ao longo do tempo (AZEVEDO; MEDEIROS, 2011, p.3).

A temática sobre satisfação no ambiente de trabalho busca compreender as relações entre os indivíduos e o seu trabalho, visto que o seu comportamento pode ser influenciado mediante sua percepção de vários fatores, entre eles: liderança, trabalho em equipe, remuneração, reconhecimento, entre outros. Nesse sentido, Frazão (2016, p. 18) afirma que

o conceito de satisfação no trabalho passou a ser observado por meio da ligação que o trabalhador estabelece com seu trabalho, pois o homem tem no trabalho uma importante maneira de se posicionar como indivíduo, e esse é, um dos fatores mais importantes da existência humana, que o homem se relaciona com a sociedade, com a prática social e consigo mesmo.

Tratando-se do serviço público a satisfação no trabalho é um tema ainda mais complexo, devido à falta de comprometimento em alguns órgãos públicos com a Gestão de Pessoas. Muitos são os problemas causados pela insatisfação, a acomodação, o estresse, a falta de interesse pelo trabalho, entre outros. Para Bergue (2012), cabe ao gestor público compreender os efeitos gerados pela organização nas pessoas, compreender o que fazem as pessoas a agirem ou se comportarem de determinada maneira no ambiente organizacional, bem como, buscar saber das

suas expectativas profissionais e pessoais para somente assim buscar o alinhamento de convergência entre objetivos institucionais e pessoais.

A satisfação no trabalho é um suporte para os funcionários bem executarem suas atividades e colocarem em prática suas responsabilidades no ambiente de trabalho. De acordo com Neves (2012), a satisfação no trabalho é resultado do quanto o trabalhador vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações.

Para Siqueira (2008), o estudo sobre satisfação é antigo, porém ao longo das últimas décadas mantiveram-se cinco de suas dimensões: satisfação com o salário, com os colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com a natureza do trabalho. Esse estudo buscará auferir o grau de satisfação dos pesquisado através de cinco dimensões estudadas e validadas por Siqueira.

## 3 Metodologia

Para a realização da referida pesquisa, foi feita inicialmente a etapa de planejamento, que consistiu em definir etapas e cronograma de atividades para desenvolver a pesquisa e logo após foi feita a aplicação prática através dos questionários e da discussão dos resultados.

### 3.1 Tipo de pesquisa

O estudo trata-se de uma pesquisa aplicada conforme sua natureza, pois objetiva buscar conhecimentos e aplicar na prática buscando a solução de problemas existentes. Quanto a sua classificação ela é empírica, pois envolve coleta de dados e depende de um lugar específico para que seja feita a investigação.

Quanto a abordagem, trata-se de uma pesquisa qualitativa e quantitativa, pois a abordagem qualitativa buscará através de sua implementação, uma compreensão profunda ou detalhada dos significados em torno de um fenômeno e a abordagem justifica-se também como quantitativa, pois de acordo com Vergara (2011) na abordagem quantitativa é feito o uso de procedimentos e análises de dados através de várias quantidades de sujeitos que se submetem a pesquisa e são utilizados procedimentos estatísticos para coleta de dados.

Quanto ao tipo, este trabalho se enquadra, quanto os objetivos, na pesquisa descritiva, pois de acordo com Silva e Menezes (2005) a pesquisa descritiva é responsável por identificar e descrever as características de determinada população ou de determinado fenômeno. Visto que a presente pesquisa buscará analisar o grau de satisfação dos servidores dentro de um órgão público. Trata-se também de um estudo de caso, pois conforme Yin (2005, p. 32 apud GIL, 2008) afirma que “o estudo de caso é um estudo baseado na experiência que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência”.

### 3.2 Participantes

A pesquisa foi realizada com funcionários de uma Prefeitura do Brejo da Paraíba. Para aplicação do questionário, foi feito o cálculo de amostra com a população finita, já que a investigação se limitou ao estudo dos funcionários de alguns setores da sede da Prefeitura, são eles: licitação, recursos humanos, tributos, finanças, administração, chefia de gabinete, contabilidade e funcionários da área de serviços gerais, totalizando em 35 pessoas. Nesse caso, foi utilizada a fórmula a seguir baseada em Triola (2008) para determinar tamanho da amostra:

$$n = \frac{(Z^2) * p * q * N}{(e^2) * (N - 1) + Z^2 * [p * q]} \quad (1)$$

Onde:

N= População total: (33 funcionários)

Z=Nível de confiança: (2)

e= Nível de precisão (%): (0,05)

p= Quantidade de acerto esperado (%): (0,5)

q= Quantidade de erro esperado (%): (0,5)

Fazendo os cálculos com os dados da pesquisa, foi calculado uma amostra de 33 funcionários para responder os questionários. É importante ressaltar que o nível de confiança da pesquisa utilizado para o cálculo foi de 95% e o erro amostral de 5%.

### 3.3 Procedimentos

A entrega do questionário foi feita pessoalmente a cada funcionário, a opção foi o questionário impresso devido a facilidade de controle na entrega do mesmo. Os participantes recebiam o questionário e em alguns minutos faziam a entrega de suas respostas.

As respostas coletadas através dos questionários respondidos pelos funcionários foram interpretadas e analisadas relacionando os dados com a literatura que aborda o tema, permitindo assim, fazer uma investigação acerca da problemática do presente estudo. Os dados serão organizados e tratados a partir de um software (Excel) que permite aplicar as ferramentas de cálculo e construir os gráficos e tabelas para melhor apresentar os resultados obtidos.

### 3.4 Instrumentos

Na pesquisa, os dados foram coletados a partir de um questionário contendo abordagem sociodemográficas, percepções sobre o clima organizacional e comunicação interna, bem como é composto pela Escala de Satisfação no Trabalho – EST construída por Siqueira (2008). A escala EST é formada por cinco variáveis, que são elas: chefia, natureza do trabalho, colegas, salário e promoção. A Escala utilizada foi a completa, composta por 25 indicadores psicométricos que buscam auferir o grau de satisfação no trabalho, esse método é baseado no estudo e foi anteriormente validado.

A Escala de Satisfação no Trabalho-EST segundo o estudo de Siqueira (2008) obteve índices satisfatórios de precisão para cada um dos seus cinco componentes que, apesar de congregarem, respectivamente, apenas cinco itens, produziram valores altos de precisão ( $\alpha$  de Cronbach), variando de 0,82 a 0,9.

Para coleta de dado sobre a percepção do clima organizacional foi aplicada uma pergunta com as opções alternativas: excelente, bom, regular e ruim. Com isso foi possível investigar a percepção do grau de contentamento sobre o clima organizacional no ambiente de trabalho.

#### 4. Resultados e discussão

Antes de aplicação da escala de satisfação, fez-se necessário aplicar um questionário sociodemográfico que teve como objetivo investigar mais sobre os sujeitos de pesquisa, que são os funcionários da referida Instituição Pública Municipal. Analisando os dados foi tido o resultado abaixo conforme está explícito na Tabela 1 abaixo:

**Tabela 1** – Caracterização dos respondentes do estudo

GÊNERO			
Masculino		61%	
Feminino		39%	
FAIXA ETÁRIA		FORMAÇÃO	
25 anos	9%	Ensino Fundamental	24%
26 a 35 anos	37 %	Ensino Médio	15 %
36 a 45 anos	30%	Ensino Superior	43%
46 a 55 anos	15%	Pós-Graduação	18%
Acima de 55 anos	9%		
TEMPO DE SERVIÇO		CARGO DE CHEFIA	
Menos de 3 anos	18%	Sim	27%
4 a 10 anos	43%	Não	73%
11 a 15 anos	18%		
16 a 25 anos	9%		
Acima de 26 anos	12%		

Fonte: Elaboração própria (2018).

Em suma, a partir da análise do perfil dos respondentes, na maioria dos sujeitos que responderam aos questionários, 61%, se caracterizam como pessoas do gênero masculino com a faixa etária, entre 26 e 35 anos (37%), e em maior percentual (43%) tem a escolaridade a nível superior. Com relação ao tempo de serviço, a maioria dos respondentes (43%) tem de 4 a 10 anos de serviço na organização. E, por último, observa-se que somente 27% dos respondentes ocupam cargo de chefia. A seguir, serão abordados os

resultados para atender os objetivos traçados da referida pesquisa, buscando investigar sobre o grau de satisfação dos servidores público do ambiente de trabalho estudado.

Observa-se que a maioria dos respondentes estão a um tempo razoável na organização, isso pode influenciar de maneira direta na percepção do clima e no grau de satisfação de cada um deles.

A tabela a seguir representa as respostas dadas, calculadas através da média, moda e desvio padrão, apresentando a percepção do grau de contentamento dentro da escala de 7 pontos (1= totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = indiferente; 5 = satisfeito; 6 = muito satisfeito; 7 = totalmente satisfeito). As respostas estão organizadas através das cinco dimensões principais de investigação propostos por Siqueira (2008): chefia, natureza do trabalho, colegas, salário e promoção.

**Tabela 2** – Resultados Escala de Satisfação em função das suas dimensões principais.

VARIAVEIS (SATISFAÇÃO NO TRABALHO)	MINIMO	MAXIMO	PONTO MÉDIO DA ESCALA	MEDIA	MODA	DP
Satisfação chefia	1,00	7,00	4,00	5,00	5,00	0,98
Satisfação com a natureza do trabalho	1,00	7,00	4,00	3,62	3,00	1,15
Satisfação colegas	1,00	7,00	4,00	4,57	5,00	1,19
Satisfação salário	1,00	7,00	4,00	4,46	5,00	1,02
Satisfação promoção	1,00	7,00	4,00	3,58	4,00	1,18

Fonte: Elaboração própria (2018).

De acordo com a tabela, nota-se que a variável que teve a média mais alta foi a chefia, em que a média da escala aponta que as pessoas estão satisfeitas com o que diz respeito a chefia na organização pesquisada. Já a variável com menor média está relacionada com a promoção, mostrando assim que os funcionários se encontram insatisfeitos com esse ponto. No que diz respeito a natureza do trabalho, essa teve média baixa e uma repetição de itens da escala (moda) bem elevado, demonstrou-se assim a insatisfação pelos ocupantes de cargos da organização. Satisfação com os colegas e salários tiveram pontuação indiferente, nota-se que a moda está

no nível satisfeito da escala, porém a média foi 4,57 e 4,46, respectivamente.

Siqueira e Gomide (2004 apud Neves, 2012) apontam que as variáveis chefia e colegas de trabalho são consideradas como dimensões relacionadas ao ambiente social, enquanto a variável natureza do trabalho representa as atribuições do cargo já ocupado. Já o salário e a promoção são aspectos de gestão de pessoas em que a organização manifesta sua retribuição ao empregado.

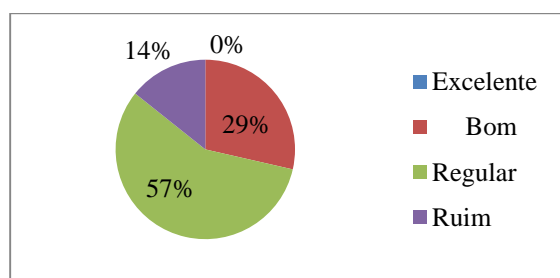
Observa-se que entre as variáveis investigadas a que auferiu o maior grau de satisfação foi com relação à chefia. Segundo Siqueira (2008) essa variável é responsável por auferir o grau de contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.

A variável que apresentou menor nível de satisfação foi sobre a promoção. De acordo com Siqueira (2008) essa variável visa identificar o contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções com garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

Na gestão pública questões relacionadas a promoções são bastante complexas, aspectos como esse estão fora do controle de gestão, por isso o fato do nível de satisfação ser tão baixo.

Como fator importante que é, o clima organizacional influencia diretamente no comportamento e nas atitudes das pessoas. Para investigar sobre o tema, foi questionado aos respondentes como eles classificam o clima organizacional no seu ambiente de trabalho. O gráfico abaixo apresenta as respostas dadas.

**Gráfico 1-** Percepção do clima organizacional



Fonte: Elaboração própria (2018).

De acordo com as respostas dadas 57% dos funcionários classificam o clima organizacional como regular, 29% como bom e 14% como ruim.

De acordo com Luz (2006, p. 57 apud Freitas, 2014):

O clima retrata o grau de satisfação material e emocional das pessoas no trabalho. Observa-se que este clima influencia profundamente a produtividade do indivíduo e, conseqüentemente da empresa. Assim sendo, o mesmo deve ser favorável e proporcionar motivação e interesse nos colaboradores, além de uma boa relação entre os funcionários e a empresa.

O clima organizacional trata-se do reflexo do estado de ânimo ou o grau de satisfação dos funcionários de uma empresa. Diante dos resultados, observa-se que os funcionários não se encontram muito satisfeitos, e tem uma percepção apenas regular do clima organizacional.

## 5. Conclusão

O objetivo geral do estudo foi avaliar o grau de satisfação dos funcionários e suas percepções sobre o clima organizacional no ambiente de trabalho. Os dados coletados indicaram que o grau de satisfação no trabalho de forma geral é baixo diante das variáveis e escala que foi aplicada.

Os objetivos específicos foram alcançados, pois foi avaliado quais variáveis trazem mais satisfação e insatisfação aos servidores. Na sequência de impacto na escala das variáveis estão respectivamente: chefia, colegas, salário, natureza do trabalho e promoção. A análise do clima organizacional apontou que os funcionários os classificam como regular. Diante desse cenário percebe-se que o resultado desse questionamento se alinha às respostas dadas com relação a satisfação, visto a influência que esta causa em um ambiente de trabalho.

O presente trabalho assume relevância acadêmica e institucional. No contexto acadêmico por contribuir para a compreensão sobre as variáveis que contribuem para garantir satisfação/insatisfação aos trabalhadores. No contexto institucional, sua relevância se



evidencia por subsidiar ao gestor da organização pesquisada em questões relacionadas ao planejamento e a tomada de decisões na área de gestão de pessoas.

Para trabalhos futuros, sugere-se investigar ainda mais sobre as causas de insatisfação e pelo motivo da ausência de um bom clima organizacional na organização, bem como analisar como esses aspectos negativos influenciam nos resultados da organização e na saúde do trabalhador.

## Referências

AZEVEDO, J. MEDEIROS, M. Satisfação No Trabalho: Um Estudo De Caso Na Procuradoria-Geral De Justiça Do Rio Grande Do Norte. **Rev. Eletr. Mach. Sobr.**. Juiz de Fora, 2011. Disponível em: <[http://www.machadosobrinho.com.br/revista\\_online/miolo.php?miolo=artigos06](http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/miolo.php?miolo=artigos06)>. Acesso em: 31 ago. 2018.

BERGUE, S. **Comportamento Organizacional**. 2ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração, UFSC. UAB, 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <[http://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988\\_12.07.2016/art\\_37\\_.asp](http://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_12.07.2016/art_37_.asp)> Acesso em: 29 ago. 2018.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

FRAZÃO, E. **Índice de Satisfação no Trabalho e sua relação com o Clima Organizacional entre Servidores de uma Instituição Pública Federal**. 2015. 35f. Tese (Mestrado profissional em gestão organizacional) - Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2016.

GALHANAS, C. **A motivação dos recursos humanos nos novos modelos de gestão da administração pública**. Tese. Mestrado em Ciências Empresariais- Universidade Técnica de Lisboa, 2009.

GIL, A. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo. Atlas, 2008.

LUZ, D. A. L. **Diagnóstico do clima organizacional, satisfação e motivação de funcionários em restaurantes de pequeno porte na cidade de Pacatu/MG**. 2014. 74f. Tese (Mestrado Profissional em Administração) -Universidade Metodista de Piracicaba Faculdade de Gestão e Negócios, Piracicaba, 2014.

MARTINS, A. Clima organizacional e sua influência no ambiente de trabalho. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO. 2017, Paraná. **Anais...** Paraná: ADM, 2017. p. 2-8.

NASCIMENTO, A. M. O.; SILVA, S. P. S. Assédio Moral x Clima organizacional. **Revista Administração em diálogo**. v 14, n 1, p 108- 121, 2012.

NEVES, V. F. **Impacto da Satisfação no Trabalho e da Percepção de Suporte Organizacional sobre a Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem de um Hospital Universitário**. 2012. Dissertação (Pós graduação em Psicologia) – Universidade Federal de Uberlândia, Minas Gerais, 2012.

NUNBERG, B. **Gerência de recursos humanos no setor público: lições da reforma em países desenvolvidos**. Brasília: ENAP, 1998. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/578/1/Ger%C3%A2ncia%20de%20recursos%20humanos%20no%20setor%20p%C3%BAblico.pdf>> Acesso em: 31 set. 2018.

OLIVEIRA, D.; CARVALHO, R.J., ROSA, A.C.M. Fator de Satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 9., 2012, Rio de Janeiro. **Anais ...** Rio de Janeiro: SEGET, 2012.

PAPASTAWRIDIS, P. Que é administrar? **Portal Administradores**. Disponível em:<<http://www.administradores.com.br/artigo>

s/negocios/que-e-administrar/65819/> Acesso em : 01 set. 2018.

PAULA, A. **Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

SABINO, R. **Gestão pública: um estudo sobre a satisfação do servidor a partir do reconhecimento no trabalho**. 2015. 35f. Monografia (Especialização em Gestão da Pública Municipal) - Universidade Estadual Paraíba, João Pessoa, 2015.

SALGADO, C; AIRES, R; ARAÚJO, Afrânio. Clima organizacional: estudo de uma superintendência estadual de um banco múltiplo. **Tekhne e Logos**. Botucatu, SP. v. 4, n. 2 p. 50-64, 2013. Disponível em <<http://www.fatecbt.edu.br/seer/index.php/tl/article/view/203/176>>. Acesso em: 21 ago. 2018.

SANTOS, C. **Introdução à Gestão Pública**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

SILVA, E.; MENEZES, E. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4 ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SIQUEIRA. M.M.M **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

TRIOLA, M. F. **Introdução à estatística**. 10 ed. São Paulo: LTC, 2008.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

WANDICK, L. **Comportamento organizacional na Administração Pública**. Portal Administradores. Disponível em:< <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/comportamento-organizacional-na-administracao-publica/78704/>> Acesso em : 05 set. 2018.

## ANEXO - QUESTIONÁRIO

Prezado (a) Colega

Meu nome é Joice da Silva Lima, Administradora, e estou realizando um estudo de pesquisa da Pós Graduação em Gestão Pública - IFPB. Minha pesquisa refere-se à satisfação no trabalho dos servidores públicos. Venho solicitar sua colaboração no sentido de responder as questões deste questionário relativas ao tema.

Esta pesquisa tem finalidade exclusivamente acadêmica, e estes dados irão subsidiar a elaboração do trabalho de conclusão de curso, com título: Análise do grau de satisfação dos servidores públicos de uma Prefeitura do Brejo Paraibano.

O questionário é confidencial e seu anonimato será mantido e respeitado, e suas respostas serão mantidas em total sigilo, sendo analisadas apenas pelo pesquisador e orientador, onde os resultados serão apresentados de forma global, não sujeito a uma análise individualizada.

Gostaria muito de contar com a sua colaboração, pois sua participação é peça fundamental para finalizar este estudo, que é dividido em três partes (dados sociodemográfico, percepção do clima organizacional e satisfação no trabalho). Desde já agradeço a sua participação que por dedicar alguns minutos de seu tempo, para colaborar com esta pesquisa Cordialmente, Joice da Silva Lima.

### Questionário Sociodemográfico

1. Gênero:  Masculino  Feminino
2. Faixa etária:  até 25 anos -  26 a 35 anos -  36 a 45 anos -  46 a 55 anos -  acima 55 anos
3. Formação:  Fundamental -  Ensino Médio -  Ensino Superior -  Pós Graduação  outros.
4. Estado civil:  solteiro -  casado -  união estável -  divorciado -  viúvo(a)
5. Filhos  sim -  não
6. Tempo de serviço na Instituição  menos 03 anos -  4 a 10 anos -  11 a 15 anos -  16 a 25 anos -  acima 26 anos
7. Cargo de Direção  Não -  Sim

### Percepção sobre o Clima Organizacional no ambiente de Trabalho

8. Como você classifica o clima organizacional da instituição?  
 Excelente  Regular

( ) Bom

( ) Ruim

### Questionário de Satisfação no trabalho

INSTRUÇÕES: As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos da satisfação no trabalho. Dê suas respostas através do número que melhor representa sua opinião sincera e pessoal a respeito do assunto. Não há respostas certas ou erradas, por favor, não deixe questões em branco.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles.

#### No meu trabalho atual sinto-me...

1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho	
2. Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor	
3. Com o número de vezes que já fui promovido nesta Instituição.	
4. Com as garantias que a Instituição oferece a quem é promovido.	
5. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	
6. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	
7. Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam	
8. Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	
9. Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho	
10. Com a maneira como esta Instituição realiza promoções de seu pessoal.	
11. Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	
12. Com o meu salário comparado ao custo de vida.	
13. Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	
14. Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho	
15. Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta Instituição ao final de cada mês.	
16. Com as oportunidades de ser promovido nesta Instituição.	
17. Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho	
18. Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	
19. Com o entendimento entre eu e meu chefe	
20. Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.	
21. Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	
22. Com a maneira como meu chefe me trata.	
23. Com a variedade de tarefas que realizo	
24. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	
25. Com a capacidade profissional do meu chefe.	